


| | | | | |
|---|------------------------------------|----------------|-----------------------------|-----------|
|  | CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | |
| | Versión: 17 | Página: 1 de 1 | FECHA EDICIÓN 12-05-2015 | CP-ASC-01 |

| | |
|---------------------|---|
| Proceso: | ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO |
| Responsable: | SECRETARIO GENERAL |
| Objetivo: | Atender, orientar y realizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta de los requerimientos que presentan los ciudadanos y monitorear su percepción frente a los servicios ofrecidos por el MADR. |
| Alcance: | Desde la atención y orientación al ciudadano a través de los canales dispuesto por el MADR, la recepción de requerimientos por la página web, su direccionamiento, seguimiento y control a la gestión de respuesta, hasta la evaluación de la satisfacción del ciudadano. |

| NORMATIVIDAD QUE REGULA EL PROCESO | | | | | |
|------------------------------------|---|--|---|--|---|
| Gobierno Nacional | Constitución Política de Colombia, Artículo 23 | Congreso de la República | Ley 1450 de 2011, Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 | Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural | Resolución 367 de 2009 |
| Congreso de la República | Ley 5 de 1992, Capítulo Décimo, Reglamento Congreso | Congreso de la República | Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo | Procuraduría General de la Nación | Resolución 025 de 2010 |
| Congreso de la República | Ley 190 de 1995, Artículo 55, Anticorrupción | Gobierno Nacional | Decreto 4110 de 2004, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública | Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural | Resolución 137 de 2010 |
| Congreso de la República | Ley 734 de 2002, Artículo 34 Numeral 34, Código Disciplinario Único | Gobierno Nacional | Decreto 4485 de 2009, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública | Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural | Resolución 100 de 2014 |
| Congreso de la República | Ley 872 de 2003, Sistema de Calidad en la Gestión Pública | Gobierno Nacional | Decreto 2623 de 2009, Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano | Departamento Nacional de Planeación | CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano |
| Congreso de la República | Ley 962 de 2005, Artículo 15, Antitrámites | Gobierno Nacional | Decreto 019 de 2012, Antitrámites | Gobierno Nacional | Decreto 1985 de 2013 Modifica la estructura del Ministerio y sus funciones |
| Congreso de la República | Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción | Gobierno Nacional | Ley 134 de 1994, Mecanismos de Participación Ciudadana | Departamento Nacional de Planeación | CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficacia Administrativa al Servicio al Ciudadano. |
| Presidencia de la República | Directiva Presidencial 04 de 2009 | Congreso de la República y Presidencia de la República | Normatividad sobre Contratación Administrativa | | |

| Proveedor | Entradas del Proceso | ACTIVIDADES | P H Y A | Documentación asociada al desarrollo de la actividad | RESPONSABLE | Salidas del proceso | Cliente |
|--|--|---|------------------|--|---|--|--|
| Direccionamiento Estratégico Institucional | Plan estratégico institucional | Definir directrices, actividades, controles, recursos e indicadores para el proceso | P | | Secretario General Coordinador Atención al Ciudadano | Plan de acción del proceso | Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional |
| Proceso Atención y Servicio al Ciudadano | Informes relacionados con la gestión de la atención al ciudadano | | | | | Indicadores | Proceso Atención y Servicio al Ciudadano |
| Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC | Directrices del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano | | | | | | |
| Ciudadanos | Solicitudes realizadas por los ciudadanos sobre servicios que presta el Ministerio | Atender y orientar a los ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el MADR | H | Protocolos de Atención al Ciudadano (IN-ASC-01) | Coordinador Atención al Ciudadano | Informe Atención y Servicio al Ciudadano | Todos los procesos |
| Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC | Directrices del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano | Divulgar al interior del MADR los temas relacionados con atención y servicio al ciudadano | H | | Coordinador Atención al Ciudadano | Divulgaciones a través de los canales de comunicación interna. | Todos los procesos |
| Departamento Nacional de Planeación - DNP Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC | Invitación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. | Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano | H | | Secretario General Coordinadora Atención al Ciudadano | Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano | Ciudadanos |
| Ciudadanos | Directrices del Gobierno Nacional en materia de Participación Ciudadana | Definir los mecanismos de Participación Ciudadana para que los ciudadanos conozcan los servicios del MADR | H | Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (DE-ASC-01) | Oficina de Planeación y Prospectiva. Oficina de Prensa y Comunicaciones Oficina Atención al Ciudadano | Mecanismos de Participación Canales de Atención | Ciudadanos |

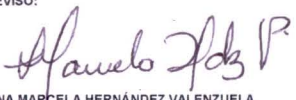
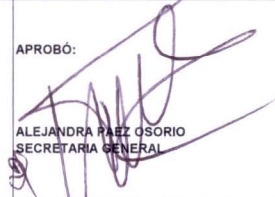
Handwritten signature/initials

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|---|
| Procesos Misionales | Políticas e instrumentos formulados | Coordinar con los procesos misionales la actualización de la oferta institucional del MADR | H | Responsables de los procesos misionales Jefe de Oficina de Tecnología de la información y comunicaciones Coordinador Atención al Ciudadano | Portafolio actualizado en la Pagina WEB del MADR | Ciudadanos |
| Proceso Atención y Servicio al Ciudadano. Gobierno en Línea - Min.Tics- Departamento Administrativo de la Función Pública | Identificación de los tramites que cumplen los parámetros definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública | Coordinar la gestión y racionalización de los trámites del MADR | H | Responsables de los procesos que identificaron trámites Jefe de Oficina de Tecnología de la información y comunicaciones Coordinador Atención al Ciudadano | Trámites y otros procedimientos administrativos inscritos en el SUIT | Ciudadanos DAFP Gobierno el Línea - MinTIC's |
| Ciudadanos | Peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias y Solicitudes de Información | Atender y realizar seguimiento a la oportunidad de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información. | H | Procedimiento Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información (PR-ASC-01) Secretario General Coordinador Atención al Ciudadano. Todas las áreas del MADR | Informe Atención y Servicio al Ciudadano Reporte estadísticos generados por el Sistema Documental ORFEO | Todos los procesos |
| Beneficiarios | Registro de encuestas de satisfacción de los beneficiarios de los programas del MADR | Realizar la medición de la satisfacción del cliente externo | H | Procedimiento Elaboración de la Encuesta de Satisfacción del Cliente (PR-ASC-02) Secretario General Coordinador Atención al Ciudadano | Informe Encuesta Satisfacción del Cliente | Todos los procesos Ciudadanos |
| Proceso Atención y Servicio al Ciudadano Proceso de Control Interno a la Gestión | Plan de acción del proceso- Indicadores Informe de Auditorías Internas de Calidad Informe de Evaluación de gestión | Realizar seguimiento a las actividades planificadas en el proceso y al comportamiento de los indicadores | V | Procedimiento Medición y Análisis del Desempeño de los Procesos (PR-DEI-10) Aplicativo SIGGESTIÓN Secretario General Coordinador Atención al Ciudadano | Reporte de Indicadores Informe de gestión Reporte plan de acción a través de SIGGESTIÓN Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora | Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional Proceso Control Interno a la Gestión Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión |
| Proceso Atención y Servicio al Ciudadano Proceso de Control Interno a la Gestión | Informes de gestión del proceso Resultados de encuestas de satisfacción Informe de auditoría interna de calidad Informe de la evaluación de gestión | Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al Proceso | A | Procedimiento acciones preventivas, correctivas y de mejora (PR-SIG-06) Secretario General Coordinador Atención al Ciudadano | Acciones preventivas, correctivas y de mejora | Proceso Administración del SIG Proceso Control Interno a la Gestión |

| TALENTO HUMANO | | RECURSO FÍSICO Y TECNOLÓGICO (Equipos, Infraestructura, Software, Hardware, Comunicaciones) | |
|-----------------------------------|--|---|--------------|
| RECURSO | | RECURSO | |
| | | CONDICIÓN QUE DEBE CUMPLIR | |
| Secretario General | | Computadores con acceso a internet permanente y link en página web del Ministerio | Actualizados |
| Coordinador Atención al Ciudadano | | Teléfono línea gratuita 018000510050 | Disponible |
| Profesional Especializado | | Papelería específica | Disponible |
| Profesional universitario | | Espacio físico | Adecuado |
| Secretaría Ejecutiva | | Sistema de Gestión Documental ORFEO | Disponible |
| Técnico Administrativo | | | |

| INDICADORES | | | | | |
|--|---|---|------------------------|-------------------|--|
| NOMBRE | RELACIÓN MATEMÁTICA | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | TIPO DE INDICADOR | OBJETIVO |
| EFICACIA EN ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS | QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS OPORTUNAMENTE ----- x 100 No. QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS | SECRETARIO GENERAL COORDINADOR ATENCIÓN AL CIUDADANO | TRIMESTRAL | EFICACIA | Determinar la oportunidad en la atención de quejas y reclamos, de acuerdo con los términos de Ley |
| EFICACIA EN ATENCION DE PETICIONES | PETICIONES ATENDIDAS OPORTUNAMENTE ----- x 100 No. PETICIONES RECIBIDAS | SECRETARIO GENERAL COORDINADOR ATENCIÓN AL CIUDADANO | TRIMESTRAL | EFICACIA | Determinar la oportunidad en la atención de peticiones, de acuerdo con los términos de Ley |
| EFICACIA EN ATENCION DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ATENDIDAS OPORTUNAMENTE ----- x 100 No. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS | SECRETARIO GENERAL COORDINADOR ATENCIÓN AL CIUDADANO | TRIMESTRAL | EFICACIA | Determinar la oportunidad en la atención de solicitudes de información, de acuerdo con los términos de Ley |
| EFFECTIVIDAD EN LA PERCEPCION DE LOS CLIENTES | INDICE ENCUESTA AÑO ACTUAL ----- INDICE ENCUESTA AÑO ANTERIOR | SECRETARIO GENERAL COORDINADOR ATENCIÓN AL CIUDADANO | ANUAL | EFFECTIVIDAD | Determinar el grado de satisfacción del cliente |

| HISTORIAL DE CAMBIOS | | |
|----------------------|---------|--|
| FECHA | VERSIÓN | DESCRIPCIÓN |
| 25/05/2010 | 11 | Se incluyó el Decreto 4110 de 2004 y la Resolución 137 de 2010. Se asoció a la actividad 6 el Procedimiento Medición y Análisis del Desempeño de los Procesos (PR-DEI-10). Se adicionó en los recursos el Sistema ORFEO y se incluyó el cuadro Historial de Cambios. |
| 20/08/2010 | 12 | Se ajustó el objetivo del proceso |
| 04/04/2011 | 13 | Se cambió el nombre del Proceso. Se ajustaron las actividades 3 y 4. Se cambió el número telefónico de la línea gratuita. |
| 09/04/2012 | 14 | Se cambió el responsable del proceso. Se modificó la normatividad, incluyendo la nueva legislación. Se eliminó la actividad No.3 referente al portafolio de servicios. |
| 15/04/2013 | 15 | Se incluyó en la Normatividad que Regula el Proceso la Ley 1437 de 2011 y se eliminó el Decreto 01 de 1984. |
| 11/03/2014 | 16 | Se ajustaron las actividades de la caracterización, el alcance y el objetivo, y se verificó la base normativa; lo anterior acorde con las funciones definidas en el Decreto 1985 de 2013. |
| 12/05/2015 | 17 | Se incluyó una actividad relacionada a los Mecanismos de Participación Ciudadana, se incluyó la Ley 134 de 1994. Se modificó el alcance del proceso, se incluyó el CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficacia Administrativa al Servicio al Ciudadano. |

| | |
|--|---|
| <p>REVISÓ:</p>  <p>LINA MARCELA HERNÁNDEZ VALENZUELA COORDINADORA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> | <p>APROBÓ:</p>  <p>ALEJANDRA PÉREZ OSORIO SECRETARIA GENERAL</p> |
|--|---|